

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT
MENGUNAKAN JASA UNIT LAYANAN SYARIAH
BANK RIAU KEPRI CABANG PASIR PENGARAIAN**

LAPORAN AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh gelar ahli madya

(A.Md) Prodi Perbankan Syariah



OLEH:

AYATI RIZKI PERTIWI

NIM : 00926008640

PROGRAM STUDI D3

PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

PEKANBARU

2012

ABSTRAK

Ayati Rizki Pertiwi (2012): “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa Unit Layanan Syari’ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian”. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai Apa saja bentuk jasa Unit Layanan Syari’ah pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian, dan Faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa Unit Layanan Syari’ah Cabang Pasir Pengaraian.

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Jalan Diponegoro yang berdomisili di Kabupaten Rokan Hulu. Adapun subjek penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan/ti yang bekerja pada tempat tersebut, sedangkan objek penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa Unit Layanan Syari’ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian. Jenis dan sumber data terdiri dari data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pimpinan dan karyawan/ti Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian. Dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur, dokumen-dokumen, maupun informasi dari pihak lain yang berkaitan dengan penelitian.

Metode pengumpulan data terdiri dari wawancara, angket, dan dokumentasi. Yang mana disini peneliti melakukan wawancara yaitu mengumpulkan data melalui tanya jawab dengan pimpinan perusahaan ataupun karyawan/ti yang terkait dengan masalah penelitian. Angket (questionary) yaitu berupa pertanyaan tertulis yang disebarakan kepada nasabah untuk memperoleh data yang diharapkan. Dan dokumentasi dengan melakukan pengambilan data pada dokumen-dokumen yang berkenaan langsung dengan penelitian dan menganalisanya.

Setelah mengadakan penelitian dengan mengumpulkan dan menganalisis data yang dibutuhkan ternyata Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan Unit Jasa Layanan Syari’ah pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian dapat disimpulkan sangat penting karena merupakan salah satu upaya bank untuk dapat mempertahankan kedudukannya. Semakin banyak minat masyarakat terhadap jasa unit layanan syari’ah tersebut maka semakin kuat pula

kedudukan bank tersebut untuk mempertahankan kualitas produk-produknya, begitu juga sebaliknya.

Oleh karena itu, minat masyarakat terhadap jasa Unit Layanan Syari'ah mempunyai dampak positif dan negatif terhadap bank maupun masyarakat itu sendiri khususnya nasabah yang menggunakan jasa unit layanan syari'ah tersebut.

Saran yang bisa diberikan kepada pihak Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian adalah perlunya disosialisasikan produk-produk ataupun jasa yang ada di Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

KATA PENGANTAR

Dengan ini kami mengucapkan Puji Syukur yang sebenar-benarnya atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Ridha-Nya, akhirnya kami dapat menyelesaikan penulisan laporan akhir dengan judul ***“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa Unit Layanan Syari’ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian”*** yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar A.Md.

Penulis menyadari sepenuhnya tiada gading yang tak retak, tiada manusia yang tidak berbuat salah. Sesungguhnya kebenaran itu hanyalah milik Allah SWT dan kesilapan itu datang dari diri manusia itu sendiri. Sehingga dalam penulisan ini dirasakan banyak kekurangan dan kelemahannya baik itu yang menyangkut materi, bahasa, maupun penyajian. Terlepas dari segala kekurangan tersebut dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak terhadap kesempurnaan laporan ini. Dengan demikian penulis mengharapakan semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis, maupun bagi pembaca sekaligus guna menambah pengetahuan kita.

Dalam penyelesaian laporan ini banyak menerima bantuan, bimbingan, maupun petunjuk dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih dan rasa hormat sedalam-dalamnya pada :

1. Kepada orang tua yang tercinta Ayahanda Subroto dan Ibunda Sutinah yang telah banyak berkorban baik secara moril maupun materil demi keberhasilan Ananda, semoga selalu diberikan kesehatan.
2. Kepada Kakanda Sas Mahara Putra, Sam Hiday Putra, Sukma wati, Tri Hidayati, dan seluruh keluarga tercinta, yang banyak melimpahkan perhatian, kasih sayang, nasihat, bimbingan, dan yang turut memberikan motivasi sehingga dengan itu menjadikan saya tetap tegar dan tabah dalam menuntut ilmu.
3. Kepada Rektor UIN Sulthan Syarif Kasim Riau yaitu Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir Karim, MA.
4. Kepada Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum yaitu Bapak Dr. H. Akbarizan, MA. Mpd yang telah menerima kami menimba ilmu di fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum.
5. Kepada Bapak Muhamad Nurwahid, M.Ag selaku Ketua Jurusan dan Bapak Khairul Amri, M.Ag, sebagai Sekretaris Jurusan yang juga banyak membimbing kami.
6. Kepada Ibu Dra. Asmiwati, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Kepada para dosen yang telah membagikan ilmunya dan karyawan dibagian akademik Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum.
8. Kepada para staff perpustakaan Universitas maupun Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum yang telah memberikan layanan kepada kami untuk menyelesaikan laporan ini.

9. Kepada sahabat karib penulis Ayu Sriwantira, Evitamala, Fitri Yunengsih, Susi Susanti, Iswana, Eka Trisnawati, terima kasih karena telah memberikan motivasi kepada penulis.
10. Kepada Sahabat-sahabat penulis di kost di Pondokan Melayu Lina, Yanti, Ipat, Dela, Indra, Deci, Kak nila, Kak titin, Kak risti, terima kasih karena telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Kepada para sahabat tercinta di lokal perbankan syari'ah angkatan 2009 yang selalu senantiasa memberikan inspirasi. Terus berjuang dan jangan menyerah.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan ini. Semoga mendapat Taufik dan Anugerahnya serta mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Akhirnya kepada Allah penulis berserah diri semoga skripsi ini bermanfaat adanya dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk menambah khazanah ilmiah dunia pendidikan.

Wassalam,

Pekanbaru, Juli 2012

Ayati Rizki Pertiwi
00926008640

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II TINJAUAN UMUM BANK RIAU KEPRI CABANG PASIR PENGARAIAN

A. Sejarah Berdirinya Unit Layanan Bank Riau Kepri Cabang pasir pengaraian.....	13
B. Visi dan Misi Unit Layanan Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraiaan.....	15
C. Struktur Organisasi dan Wewenang Unit Layanan Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.....	16

BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian istilah Jasa.....	21
B. Konsep Dasar Bank Syari'ah.....	28
C. Dasar pemikiran Berdirinya Perbankan Syari'ah.....	34
D. Tujuan Didirikan Perbankan Syari'ah.....	39
E. Perbedaan Bank Syari'ah dan Bank Konvensional.....	40

BAB IV PEMBAHASAN

- A. Bentuk Jasa Unit Layanan Syari'ah Pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.....45
- B. Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan Jasa Unit Layanan Syari'ah Pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.....55

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan.....67
- B. Saran.....68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Badai krisis yang menghantam Indonesia di tahun 1998, telah memporak-porandakan kehidupan perekonomian Indonesia. Tidak terkecuali negara-negara di kawasan Asia Tenggara juga tidak luput dari krisis ekonomi dan moneter. Namun secara faktual Indonesia adalah yang paling lama melaksanakan proses pemulihannya (*economic recovery*). Hal ini lebih disebabkan oleh parahnya tingkat korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di negeri ini, sehingga perbaikan ekonomi ini menyebabkan terjadinya krisis-krisis lain yang bersifat multi dimensional, berupa krisis yang mengarah pada krisis kepercayaan dan krisis moral.

Perbankan juga tidak luput dari krisis, banyak bank-bank yang dikenakan likuidasi, dibekukan, dan ataupun digabung dengan bank-bank lain (*merger*). Hal ini lebih disebabkan yang sangat kurang dalam menerapkan prinsip kehati-hatian bank (*prudential banking principle*) dalam mengelola usaha¹.

Perbankan syariah semakin berkembang setelah dikeluarkan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan yang secara implisit menunjukkan bahwa bank diperbolehkan menjalankan usahanya berdasarkan

¹ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007), h. 1

prinsip bagi hasil. Yang kemudian dipertegas dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan Prinsip Bagi Hasil².

Berkembangnya perekonomian suatu negara, ditandai dengan meningkatnya permintaan atau kebutuhan pendanaan untuk membiayai proyek-proyek pembangunan. Namun dana pemerintah yang bersumber dari APBN sangat terbatas. Untuk menutup kebutuhan dana diatas, pemerintah perlu menggandeng dan mendorong pihak swasta untuk ikut serta berperan dalam membiayai pembangunan potensi ekonomi bangsa.

Bank sebagai lembaga perantara jasa keuangan (*Financial intermediary*), yang tugas pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat, diharapkan dengan dana dimaksud dapat memenuhi kebutuhan dana pembiayaan yang tidak disediakan oleh kedua lembaga sebelumnya (swasta dan negara).

Indonesia, sebagai negara yang mayoritas penduduknya adalah beragama Islam, telah lama mendambakan kehadiran sistem lembaga keuangan yang sesuai tuntutan kebutuhan tidak hanya terbatas finansial namun juga tuntutan moralitas. Sistem bank yang dimaksud adalah perbankan yang terbebas dari praktek bunga (*free interest banking*).

Sistem bank bebas bunga atau disebut juga bank Islam atau bank Syari'ah, memang tidak khusus di peruntukkan sekelompok orang, tetapi didirikan guna melayani masyarakat banyak tanpa membedakan keyakinan yang dianut.

Bank syari'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi

² *Ibid*, h. 5

SAW. Dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang mengoperasikannya disesuaikan dengan prinsip syari'at Islam.³

Usaha keuangan dilaksanakan oleh perusahaan yang bergerak dibidang keuangan atau yang sering disebut dengan lembaga keuangan. Definisi secara umum yang dimaksud dengan lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana, atau kedua-duanya. Artinya kegiatan yang dilakukan oleh lembaga keuangan selalu berkaitan dengan bidang keuangan⁴.

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya: menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat penyimpanan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Bank juga berfungsi sebagai tempat penyaluran dana kemasyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat, selanjutnya bank juga dapat memberikan jasa-jasa seperti: pengiriman uang (transfer), penagihan surat-surat berharga dan lain-lain⁵.

Tujuan dari nasabah dalam menyimpan dana pada bank yang berupa tabungan yaitu pengharapan yang ingin diperoleh dapat berupa keuntungan, kemudahan atau keamanan uangnya. Bagi mereka yang mempunyai giro mereka lebih mudah dalam melakukan pembayaran terutama bagi mereka yang bergulat

³ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), h. 1

⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), cetakan Ke Enam, hal. 2

⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), cet. Pertama, hal. 7

dalam bisnis. Begitu juga halnya bagi mereka yang mempunyai deposito ada pengharapan keuntungan yang lebih besar yang mereka inginkan⁶.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan⁷.

Bank Syari'ah bukan sekedar lembaga keuangan yang bersifat sosial. Namun, bank syari'ah juga sebagai lembaga bisnis dalam rangka memperbaiki perekonomian umat. Sejalan dengan itu, maka dana yang dikumpulkan dari masyarakat harus disalurkan dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Pinjaman dana kepada masyarakat disebut dengan pembiayaan.

Pembiayaan adalah suatu fasilitas yang diberikan bank syari'ah kepada masyarakat yang membutuhkan untuk menggunakan dana yang telah dikumpulkan oleh bank syari'ah dari masyarakat yang surplus dana⁸.

Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Didalam sejarah perekonomian kaum muslimin, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syari'ah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rosulullah Saw. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rosulullah.

⁶ *Ibid*, h. 38

⁷ Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 33

⁸ Kasmir, *Op. Cit*, h. 7

Dengan demikian, fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima deposit, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam, bahkan sejak zaman Rasulullah⁹.

Dengan berbagai kajian-kajian dan perkembangan tentang perbankan syari'ah yang dilakukan dalam seminar-seminar serta dorongan sebagian umat Islam itu sendiri, maka Bank Riau Syari'ah Cabang Pasir Pengaraian Rokan Hulu membuka Unit Layanan Syari'ah dengan produk-produk baru yang menerapkan system dan operasi perbankan berdsarkan syari'ah.

Bank Riau Syari'ah adalah bank yang didirikan oleh perusahaan Bank Riau atau Bank Pembangunan Daerah (BPD) Riau yang membuka cabang Syari'ah di jalan diponegoro yang merupakan cabang perusahaan Bank Riau yang sudah berdiri di lokasi yang berbeda dengan induk perusahaannya. Dalam pengembangan atau operasional Bank Riau Syariah menawarkan beberapa produk yang dikelolanya yaitu :

Dari sektor penghimpunan dana adalah sebagai berikut :

1. Giro wadiah adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya.

⁹Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisa Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h.18

2. Tabungan Wadiah adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek.
3. Tabungan Mudharabah adalah simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan untuk keamanan dan kemudahan pemakaian, seperti rekening giro.

Dari sektor penyaluran dana adalah sebagai berikut :

1. Pembiayaan Murabahah adalah transaksi jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungan bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli.
2. Pembiayaan Mudharabah adalah bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.
3. Pembiayaan Musyarakah adalah pembiayaan sebagian kebutuhan modal pada suatu usaha untuk jangka waktu terbatas sesuai kesepakatan¹⁰.

Dalam pelaksanaan Unit Usaha Syariah Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian Rokan Hulu, apakah yang menjadi factor masyarakat ingin menabung di Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Pasir Pengaraian, karena sebagian masyarakat belum mengerti apa yang dimaksud dengan syari'ah.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat persoalan didalam sebuah laporan akhir dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MENGGUNAKAN JASA**

¹⁰ Dokumentasi Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

UNIT LAYANAN SYARI'AH BANK RIAU KEPRI CABANG PASIR PENGARAIAN”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat mencapai pada sasaran yang diinginkan dengan benar dan tepat, maka penulis membatasi masalah pokok yang akan diketahui dalam penelitian ini yaitu “faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa unit layanan syari’ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian”.

C. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja bentuk jasa layanan syari’ah pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat menggunakan Jasa Unit Layanan Syari’ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui apa saja bentuk jasa layanan syari’ah pada Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.
- b. Untuk mengetahui factor apa saja yang dilakukan karyawan untuk mempengaruhi masyarakat menabung di Unit Usaha Layanan Syari’ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada masyarakat tentang hal-hal yang berkaitan dengan Produk Tabungan.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya Diploma Tiga (D.III) di Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumbangan pemikiran seperti bahan informasi bagi perkembangan Perbankan Syariah umumnya dan Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian khususnya.
- d. Sebagai alat pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis terima baik selama masa perkuliahan maupun pengembangan studi secara mandiri, serta diharapkan berguna sebagai alat masukan maupun pedoman bagi rekan-rekan yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

E. Metode Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), metode tersebut diterapkan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan yang dilaksanakan di Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Rokan Hulu yang berlokasi di jalan ponegoro.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah Karyawan yang ada di Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Rokan Hulu. Sedangkan yang

menjadi objek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat terhadap Unit Layanan Syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Rokan Hulu.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Adapun yang menjadi populasi data penelitian ini adalah karyawan Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian berjumlah 3 orang yang berkaitan langsung dengan Jasa Unit Layanan Syariah. Karena jumlah populasi sedikit maka penulis langsung mengambilnya sebagai sampel dengan *Teknik Total Sampling*, yaitu menjadikan seluruh dari populasi sebagai sampel.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, yaitu sumber data yang diperoleh dari lapangan sebagai hasil penelitian.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari perpustakaan dan nasabah yang terkait dengan tujuan perolehan data.

Sedangkan yang menjadi sumber data adalah :

1. Kantor Unit Layanan Syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Rokan Hulu.
2. Karyawan Unit Layanan Syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.
3. Buku-buku, serta berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dapat digolongkan dalam bentuk penelitian lapangan. Dalam memperoleh data dilapangan dapat dilakukan dengan cara :

1. Wawancara (interview) yaitu dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan pada Karyawan Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.
2. Angket (questionary) yaitu berupa pertanyaan tertulis yang disebarakan kepada nasabah untuk memperoleh data yang diharapkan.
3. Dekomentasi yaitu melakukan pengambilan data pada dokumen-dokumen yang berkenaan langsung dengan penelitian.

6. Teknik Pengolahan Data

Dalam penulisan dan pengolahan menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Mengumpulkan dan menganalisa data hasil wawancara.
2. Mengumpulkan dan menganalisa hasil angket.
3. Mengumpulkan dan menganalisa data dari dekumentasi perusahaan tersebut.

7. Teknik Analisa Data

1. Deskriptif Analitik yaitu dengan menggambarkan data yang telah ada kemudian diambil kesimpulan.
2. Kuantitatif yaitu berupa angka-angka yang disajikan dalam bentuk persentase.

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas dan mudah dipahami pembahasan dalam penelitian ini, penulis memaparkan penulisan secar sistematis sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN, yang meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM BANK RIAU CABANG PASIR PENGARAIAN, yang meliputi gambaran umum tentang sejarah berdirinya Unit Layanan Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian, Visi dan Misi Unit Layanan Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian, Struktur Organisasi serta Tugas-tugas dan Wewenang Staf Operasional Unit Layanan Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS, yang meliputi pengertian istilah, konsep dasar bank syariah, dasar pemikiran berdirinya perbankan syari'ah, tujuan didirikan perbankan syari'ah, perbedaan bank syari'ah dan bank konvensional.

BAB IV : PEMBAHASAN, yang meliputi apa bentuk jasa unit layanan syari'ah pada Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian, faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan unit jasa layanan syariah di Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian.

BAB V : PENUTUP, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II
GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI
CABANG PASIR PENGARAIAN

A. Sejarah Berdirinya Unit Layanan Bank Riau Syari'ah Pasir Pengaraian.

Dalam era kompetisi seperti ini, berhenti berinovasi berarti mati. Inovasi menjadi tuntutan bagi industri untuk terus berkembang dan mandiri, Itulah yang dilakukan Bank Riau. Ditengah persaingan yang ketat dan terutama untuk menjadi lembaga mediasi yang optimal, Bank ini terus melakukan perubahan dalam berbagai hal mulai dari meningkatkan kualitas SDM, pengembangan produk, pembenahan organisasi hingga aplikasi teknologi informasi¹.

Prestasi yang dicapai oleh Bank Riau saat ini, tidak terlepas dari sejarah panjang Bank kebanggaan masyarakat Provinsi Riau ini setelah mengalami penyesuaian dengan berbagai UU, ketentuan menteri keuangan dan peraturan daerah.

Bank pembangunan Daerah Riau merupakan kelanjutan kegiatan usaha dari PT Bapari (PT. Bank Pembangunan Daerah Riau) yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Syawal Sultan Diatas No. 1 tanggal 2 Agustus 1961, dan izin Menteri keuangan Republik Indonesia Nomor BUM 9-4-4-5 tanggal 12-08-1961. Namun dalam perjalanannya PT. Bapari tidak dapat melaksanakan kegiatan usahanya sebagai mana syarat-syarat yang dikehendaki Undang-Undang Nomor 13 tahun 1962 tersebut.

Selanjutnya dengan surat keputusan Gurbenur KDH. Tk.I Riau No. 51/IV/1966 tanggal 1 april 1966 segala kegiatan PT. Bapari dinyatakan berakhir, seluruh aktiva dan pasiva PT. Bapari dilikuidasi dan kemudian didirikan Bank

¹ Modul dari Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian

Pembangunan Daerah Riau yang baru, sesuai dengan Undang-Undang no. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 01 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank milik Daerah Riau.

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan Bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan perturan Daerah Propinnsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 10 tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan peraturan Daerah Tingkat I Riau Nomor 18 tahun 1986 berdasarkan undang-Undang Nomor 13 tahun 1962. Status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan peraturan Daerah Nomor 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan. Terakhir dengan peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau².

Bank Riau Syari'ah di Pekanbaru berdiri pada Tahun 2004 yaitu terletak di Jalan Sudirman No. 628.

Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian berdiri pada Tanggal 10 Mei 2008 dan Perda No.10 Tahun 2002 Tanggal 26 Agustus 2002 serta dengan Akta Notaris Muhamad Dahar Umar, SH. No. 36 tentang pendidikan Perseroan Terbatas yang telah disahkan oleh menteri kehakiman 0985. HT. 2003 Tanggal 5 Mei 2003 serta Indonesia No. 5/30/KEP.DGS/2003 Tanggal 2 Juni 2003.

² Profil Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian

Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Rokan Hulu merupakan tempat menabung dengan sistem bagi hasil. Unit Layanan Syari'ah Bank Riau terletak ditempat yang sangat strategis yaitu ditengah Pasir Pengaraian dengan instansi pemerintahan dan swasta, pasar, dan lain-lain sehingga masyarakat lebih mudah mengetahui tentang Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian. Unit Layanan Syari'ah Bank Riau adalah bank milik pemerintah propinsi Riau³.

Unsur yang membedakan Bank Syari'ah dengan Bank Konvensional adalah adanya Dewan Pengawas Syari'ah yang bertugas mengawasi operasional Bank dan Produk-Produk agar sesuai tuntunan Syari'ah.

B. Visi Dan Misi Unit Layanan Bank Riau Syari'ah Pasir Pengaraian.

Adapun Visi dan Misi Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian adalah sebagai berikut⁴ :

1. Visi

Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di Daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian Daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

2. Misi

- a. Sebagai bank “Sehat” elit dan merakyat.
- b. Sebagai pendorong pertumbuhan perekonomian daerah.
- c. Sebagai pengelola dana Pemerintah Daerah.
- d. Sebagai sumber dana pendapatan daerah.

³ Ibid

⁴ Ibid

- e. Membina dan mengembangkan Usaha kecil dan menengah.

C. Struktur Organisasi dan Tugas-tugas dalam Unit Layanan Bank Riau Syari'ah Pasir Pengaraian.

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi disuatu perusahaan berguna untuk pedoman kerja atau tugas, wewenang atau tanggung jawab masing-masing individu yang ada dalam lingkungan PT. Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian.

Struktur organisasi baik merupakan salah satu alat untuk mempermudah kordinasi dan komunikasi, serta pengawasan atas semua aktifitas dari tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efesien⁵.

Kejelasan struktur organisasi biasanya digambarkan dalam suatu bagan organisasi berupa kotak-kotak dan disusun menurut kedudukan/jabatan dari masing-masing fungsi. Bagan ini juga dihubungkan oleh garis-garis yang menghubungkan kedudukan/jabatan yang satu dengan kedudukan/jabatan yang lainnya yang disebut garis saluran wewenang. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi serta saluran wewenang Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian dapat dilihat seperti berikut:

⁵ Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Tahun 2012

2. Tugas-tugas dan Wewenang Unit Layanan Syariah Cabang Pasir Pengaraian.

Pencapaian tujuan dan sasaran maksimal di Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian maka dibutuhkan kinerja dan pembagian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian atau unsur pendukungnya. Pembagian tugas dan wewenang di Bank antara lain :

1. Pimpinan

Bertugas dan berwenang untuk memimpin Bank Riau cabang pembantu Jalan Riau agar berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan.

2. Pimpinan seksi pemasaran

Bertugas dan berwenang membawahi dan mengawasi tugas bagian analisis, pemasaran, dan tagihan, serta melaporkannya pada pimpinan.

a. Analisis

Bagian yang mengidentifikasi data nasabah apakah bisa membayarnya atau tidak.

b. Pemasaran

Bagian yang menentukan kebutuhan, keinginan, kepentingan pasar sasaran, dan memberikan pengenalan produk di Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian serta memberikan kepuasan yang diinginkan dengan baik.

c. Penagihan

Bagian yang melakukan penagihan kepada nasabah di dalam melakukan peminjaman dana.

3. Pimpinan Seksi Operasional

Bertugas dan berwenang serta mengawasi tugas Akuntansi, Pembukuan, Adm Umum, Adm kredit, Pelayanan Nasabah (costumer Service, Teller), Supir, Cleaning Service, dan Satpam.

a. Adm. Umum

Bagian yang bertugas personalia penerimaan karyawan, pembayaran gaji, dan staf karyawan, serta tugas lain yang berkaitan dengan staf dan karyawan di Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian.

b. Akuntansi (Pembukuan)

Bagian yang membuat laporan keuangan Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian, dan membuat pembukuan untuk semua jenis atau pelayanan yang diberikan Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian.

c. Adm. Kredit

Bagian yang bertugas melayani dalam pemberian kredit, pembuatan surat perjanjian kredit yang merupakan persyaratan nasabah berdasarkan untuk pemenuhan kebutuhan nasabah berdasarkan persyaratan yang telah ditentukan Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian.

4. Pelayanan Nasabah

a. Customer Service

Bagian yang bertugas untuk melayani nasabah yang akan menabung dan sehingga terciptanya kondisi yang baik dalam hubungan antara bank dan nasabah.

b. Teller

Bagian yang bertugas sebagai penerima dalam menerima setoran.

c. Supir

Bagian yang mengantarkan Staf atau Karyawan dari seluruh bagian ke kantor pusat atau tempat lain yang berkaitan dengan tugas dan kelancaran kinerja Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian.

d. Cleaning Service

Bagian yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan kantor.

e. Satpam

Bagian yang mengawasi keamanan dan ketertiban di Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian⁶.

⁶ *Ibid*

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Jasa

Jasa (*service*) adalah sebagai berikut :“ *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product*”. (Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik)¹. Sedangkan menurut Zeithaml and Bitner: *Jasa adalah setiap aktivitas ekonomi yang outputnya bukan merupakan suatu produk fisik atau konstruksi, umumnya digunakan pada saat yang sama pada saat jasa tersebut dihasilkan (dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan)*².

Jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- b. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan.
- c. Suatu produksi fisik.
- d. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
- e. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

¹ Sentot Imam Wahyono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 11

² Ibid

1. Karakteristik jasa

Menurut Zeithaml and Bitner, jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu :

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*). Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dimiliki. Jasa bersifat *Intangible* maksudnya konsumen tidak dapat melihat, meraba, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum membelinya.
- b. Tidak terpisahkan (*inseparability*). Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi saat yang bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan operasi yang terbatas. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat menggunakan strategi-strategi seperti bekerja dengan kelompok yang lebih besar, serta melatih pemberi jasa supaya mereka mampu membina kepercayaan konsumen.
- c. Bervariasi (*variability*), Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu: melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik, Melakukan standarisasi proses

pelaksanaan jasa, memantau kepuasan pelanggan melalui saran dan keluhan, survei pelanggan, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan diperbaiki.

- d. Mudah musnah (*perishability*), Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang³.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya:

- a. Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk atau jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang penting meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, sarana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya.
- b. Emosi pelanggan. Emosi ini dapat stabil, seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (*good mood* atau *bad mood*) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa. Emosi positif seperti perasaan senang, gembira, akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, emosi negatif seperti kesedihan, penyesalan, dan kemarahan dapat menurunkan tingkat kepuasan.
- c. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa. Ketika pelanggan dikejutkan dengan hasil (jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), pelanggan cenderung untuk melihat alasan, dan penilaian mereka dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Misalnya, ketika

³Ibid, h. 12

nasabah gagal menarik uang di ATM maka ia akan mencari alasan mengapa ATM tidak dapat berfungsi. Apabila tidak berfungsinya ATM disebabkan oleh matinya aliran listrik PLN maka hal ini tidak mempengaruhi kepuasannya terhadap bank tertentu.

d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (*equity and fairness*).

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan. Pelanggan bertanya pada diri mereka: Apakah saya diperlakukan secara baik, harga yang lebih baik, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah pelanggan lain mendapat pelayanan, harga, kualitas, yang lebih baik? Apakah saya membayar dengan harga yang wajar untuk jasa yang saya beli? Dugaan mengenai *equity* dan *fairness* adalah penting bagi persepsi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa.

e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain⁴.

Faktor-faktor yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain :

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk yang dibeli.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yakni karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

⁴ Ibid., h. 19

- d. Daya tahan (*durability*) yang berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- e. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- f. Estetika, yakni daya tarik produk oleh panca indera.
- g. Kualitas yang dipersepsikan, yakni citra dan reputasi produk, serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya⁵.

Untuk jasa yang tidak berwujud (*intangible*), konsumen umumnya menggunakan atribut untuk mengukur kepuasan, seperti berikut ini :

- a. *Reliability*, yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. *Responsiveness*, yakni keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.
- c. *Assurance*, yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- d. *Empathy*, yakni perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan.
- e. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia, dan bahan tertulis⁶.

3. Jenis-jenis Jasa-jasa Bank

⁵ Ibid, h. 21

⁶ Ibid, h. 22

- a. Menerima setoran-setoran, seperti : pembayaran pajak, pembayaran telepon, pembayaran air, pembayaran listrik, pembayaran uang kuliah.
- b. Melayani pembayaran-pembayaran, seperti ; gaji/pensiun, pembayaran deviden, pembayaran kupon, pembayaran hadiah/bonus.
- c. Didalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi : penjamin emisi (*underwriter*), penjamin, wali amanat, perantara perdagangan efek/pialang (*broker*), pedagang efek, perusahaan pengelola dana (*investment company*)⁷.

4. Keuntungan dari jasa-jasa bank

Adapun keuntungan dari jasa-jasa bank diantaranya :

- a. Biaya administrasi

dikenakan untuk jasa-jasa yang memerlukan administrasi tertentu. Pembebanan biaya administrasi biasanya dikenakan untuk pengelolaan sesuatu fasilitas tertentu. Seperti biaya administrasi simpanan, biaya administrasi kredit, dan lainnya.
- b. Biaya kirim

diperoleh dari jasa pengiriman uang (transfer), baik transfer dalam negeri maupun luar negeri.
- c. Biaya tagih

merupakan jasa yang dikenakan untuk menagihkan dokumen-dokumen milik nasabahnya seperti jasa kliring (penagihan dokumen dalam negeri) dan jasa inkaso (penagihan dokumen keluar negeri).
- d. Biaya provisi dan komisi

⁷Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h. 113-114

Biaya ini biasanya dibebankan kepada jasa kredit dan jasa transfer serta jasa-jasa atas bantuan bank terhadap suatu fasilitas perbankan. Besarnya provisi dan komisi tergantung dari jasa yang diberikan serta status nasabah yang bersangkutan.

e. Biaya sewa

Jasa sewa dikenakan pada nasabah yang menggunakan *safe deposit box*. Besarnya biaya sewa tergantung dari ukuran box dan jangka waktu yang digunakannya.

f. Biaya iuran

Jasa iuran diperoleh dari jasa pelayanan *bank card* atau kartu kredit, dimana kepada setiap pemegang kartu dikenakan biaya iuran, biasanya pembayaran biaya iuran ini dikenakan per tahun.

g. Biaya lainnya

Besar kecilnya penetapan biaya-biaya diatas terhadap nasabahnya tergantung dari banknya. Masing-masing bank dapat menggunakan metode tertentu, Misalnya jangkauan wilayah untuk biaya kirim dan biaya tagih, jangka waktu untuk sewa dan iuran serta jumlah uang untuk biaya administrasi serta biaya provisi dan komisi⁸.

B. Konsep Dasar Bank Syari'ah

1. Prinsip-Prinsip Bank Syari'ah.

Visi perbankan syari'ah umumnya adalah menjadi wadah terpercaya bagi masyarakat yang ingin melakukan investasi dengan sistem bagi hasil secara adil sesuai dengan prinsip syari'ah. Memenuhi rasa keadilan bagi semua pihak dan

⁸ Ibid, h. 116

memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas adalah misi utama perbankan syari'ah⁹.

Setiap kelembagaan keuangan syari'ah akan menerapkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- a. Menjauhkan Diri Dari Kemungkinan Adanya Unsur Riba
- b. Menerapkan Prinsip Sistem Bagi Hasil dan Jual Beli

Dengan mengacu kepada petunjuk Al-Qur'an, QS. al-Baqarah (2): 275 dan surat an-Nisa (4): 29 yang intinya: Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba serta suruhan untuk menempuh jalan perniagaan dengan suka sama suka, maka setiap transaksi kelembagaan ekonomi islam harus selalu dilandasi atas dasar sistem bagi hasil dan perdagangan atau transaksinya didasari oleh adanya pertukaraan antara uang dengan barang/jasa. Akibatnya, pada kegiatan muamalah berlaku prinsip "ada barang/jasa dulu baru ada uang", sehingga akan mendorong arus produksi barang/jasa, mendorong kelancaran arus barang/jasa, dapat menghindari adanya penyalahgunaan kredit, spekulasi, dan inflasi.

Dalam operasinya, pada sisi pengerahan dana masyarakat, lembaga ekonomi islam menyediakan sarana investasi bagi penyimpan dana dengan sistem bagi hasil, dan pada sisi penyaluran dana masyarakat disediakan fasilitas pembiayaan investasi dengan sistem bagi hasil serta pembiayaan perdagangan¹⁰.

2. Definisi Riba

⁹ Wirduyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam DiIndonesia*, (jakarta: Kencana,2005), h. 15

¹⁰ *Ibid*, h. 16

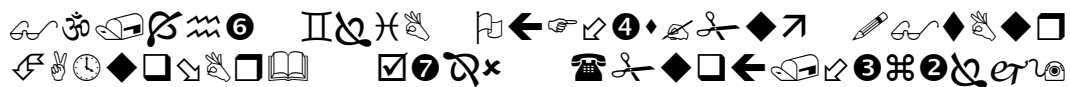
Riba secara bahasa bermakna tumbuh dan membesar, bertambah banyak. Sedangkan secara istilah riba berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Riba dalam bahasa Inggris disebut *unsury*, yang intinya adalah pengambilan bunga atas pinjaman uang dengan berlebihan, sehingga cenderung mengarah kepada eksploitasi atau pemerasan¹¹.

Dalam hal ini, Muhammad Ibnu al-Arabi al-Maliki dalam kitab *Ahkam al-Qur'an* mengatakan bahwa tambahan yang termasuk riba adalah tambahan yang diambil tanpa ada suatu *'iwad* (penyeimbang/pengganti) yang dibenarkan syari'ah. Sedangkan menurut Sayyid Sabiq dalam kitab *Fikih Sunah*, yang dimaksud riba adalah tambahan atas modal baik penambahan itu sedikit atau banyak.¹²

3. Larangan Riba dalam Al-Qur'an dan Sunnah

Larangan riba yang terdapat dalam al-Qur'an tidak diturunkan sekaligus melainkan diturunkan dalam empat tahap¹³.

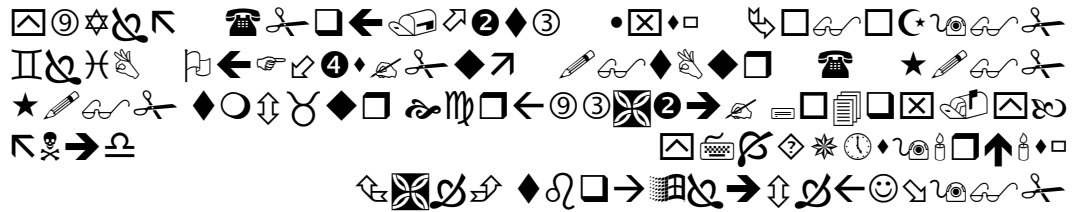
Tahap *pertama*, menolak anggapan bahwa pinjaman riba yang pada lahirnya seolah-olah menolong mereka yang memerlukan sebagai suatu perbuatan mendekati atau taqaarrub kepada Allah SWT.



¹¹ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syari'ah Diindonesia*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2007), h. 11

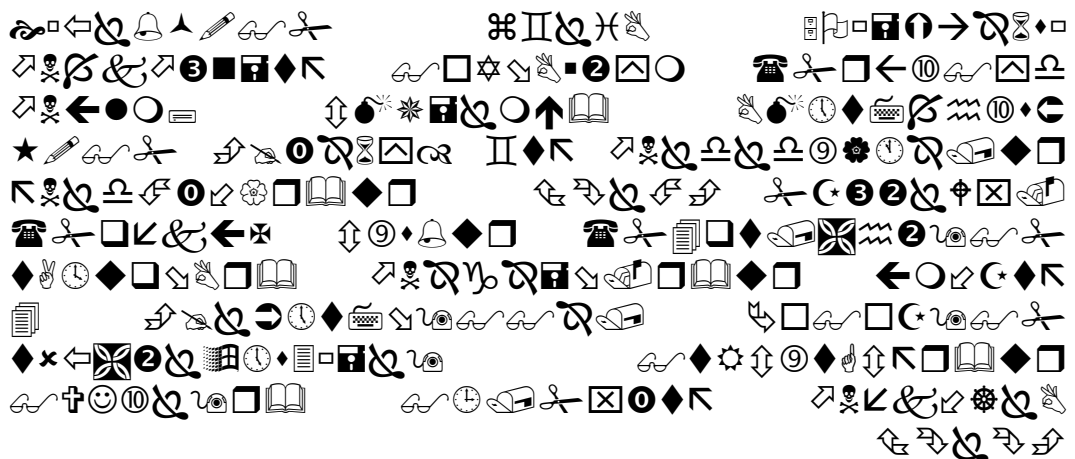
¹² Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2007), Cet. Pertama, h.10

¹³ Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Kepraktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 48



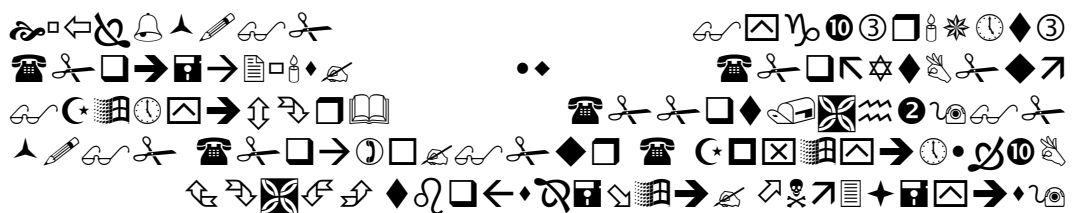
“Dan, sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia menambah pada harta manusia, maka dia tidak menambah pada sisi Allah. Dan, yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) orang-orang yang melipatgandakan pahalanya.” (ar-Rum: 39).

Tahap *kedua*, riba digambarkan sebagai suatu yang buruk. Allah SWT mengancam akan memberi balasan yang keras kepada orang Yahudi yang memakan riba.



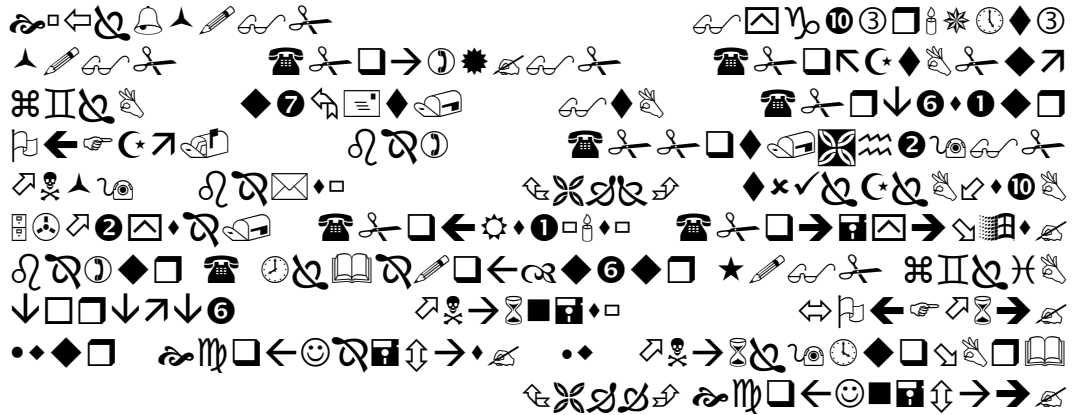
“Maka, disebabkan kezaliman orang-orang yahudi, kami haramkan atas mereka (memakan makanan) yang baik-baik (yang dahulunya) dihalalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan Allah, dan disebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang darinya, dan karena mereka memakan harta orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir diantara mereka itu siksa yang pedih.” (an-nisaa’: 160-161).

Tahap *ketiga*, riba diharamkan dengan kaitan kepada suatu tambahan yang berlipat ganda. Allah berfirman :



“Hai orang-orang yang beriman, janganla kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (Ali-Imran:130)

Tahap *terakhir*, Allah SWT dengan jelas dan tegas mengharamkan apapun jenis tambahan yang diambil dari pinjaman.



“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba) maka ketahuilah Allah dan Rasulnya akan menerangimu. Dan, jika kamu bertobat (dari pengambilan riba) maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak dianiaya.” (al-Baqarah: 278-279).

Pelarangan riba dalam islam tidak hanya merujuk pada Al-Qur'an, melainkan juga al-Hadits. Dalam amanat terakhirnya pada tanggal 9 Dzulhijjah tahun 10 Hijriah, Rosulullah saw. masih menekankan sikap islam yang melarang riba¹⁴.

“Ingatlah bahwa kamu akan menghadap Tuhanmu dan Dia pasti akan menghitung amalanmu. Allah telah melarang kamu melarang kamu mengambil riba. Oleh karena itu, utang akibat riba harus dihapuskan. Modal (uang pokok) kamu adalah hak kamu. Kamu tidak akan menderita ataupun mengalami ketidakadilan.”

4. Perbedaan Antara Investasi dan Membungakan Uang

¹⁴ Ibid., h. 50-51

Ada dua perbedaan mendasar antara investasi dengan membungakan uang. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari definisi makna masing-masing.

- a. Investasi adalah kegiatan usaha yang mengandung risiko karena berhadapan dengan unsur ketidakpastian. Dengan demikian, perolehan kembaliannya (*return*) tidak pasti dan tidak tetap.
- b. Membungakan uang adalah kegiatan usaha yang kurang mengandung risiko karena perolehan kembaliannya berupa bunga yang relatif pasti dan tetap¹⁵.

Islam mendorong masyarakat kearah usaha nyata dan produktif. Islam mendorong seluruh masyarakat untuk melakukan investasi dan melarang membungakan uang. Sesuai dengan definisi diatas, menyimpan uang dibank islam termasuk kategori kegiatan investasi karena peroleh kembaliannya (*return*) dari waktu ke waktu tidak pasti dan tidak tetap. Besar kecilnya perolehan kembali itu bergantung pada hasil usaha yang benar-benar terjadi dan dilakukan bank sebagai *mudharib* atau pengelola dana.

5. Perbedaan Antara Bunga dan Bagi Hasil

Islam mendorong praktik bagi hasil serta mengharamkan riba. Keduanya sama-sama memberi keuntungan bagi pemilik dana, namun keduanya memiliki perbedaan yang sangat nyata. Perbedaan itu dapat dijelaskan dalam tabel berikut¹⁶:

Tabel Perbedaan Antara Bunga dan Bagi Hasil

BUNGA	BAGI HASIL
1. Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi harus selalu	1. Penentuan besarnya rasio / nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan

¹⁵ Ibid., h. 59-60

¹⁶ Loc. Cit

untung.	berpedoman pada kemungkinan untung rugi.
2. Besarnya persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.	2. besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang di peroleh.
3. Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang bdijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.	3. bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak bank.
4. Jumlah pembayaran bunga tidak menngkat sekalipun jumlah keuntungan berlipat atau keadaan ekonomi sedang 'booming'.	4. jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.
5. Eksistensi bunga diragukan (kalau tidak dikecam) oleh semua agama, termasuk agama islam.	5. tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil.

6. Dampak Riba

Dampak adanya riba ditengah-tengah masyarakat tidak saja berpengaruh dalam kehidupan ekonomi, tetapi dalam seluruh aspek kehidupan manusia :

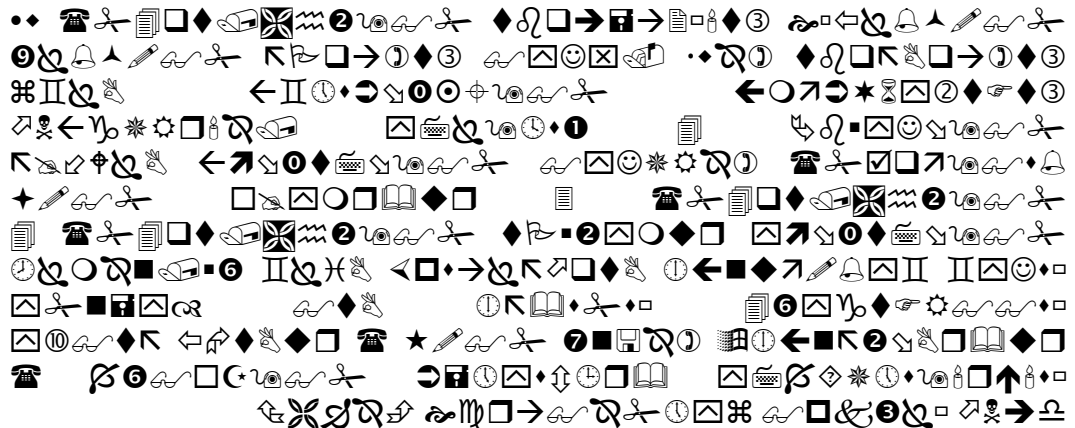
- Riba dapat menimbulkan permusuhan.
- Riba dapat mengurangi semangat kerja sama atau saling tolong menolong dengan sesama manusia.
- Menimbulkan tumbuhnya mental pemboros dan pemalas.
- Riba merupakan suatu bentuk penjajahan.
- Yang kaya semakin kaya dan yang miskin semakin miskin.
- Riba pada kenyataannya adalah pencurian.
- Tingkat bunga tinggi menurunkan minat untuk berinvestasi¹⁷.

C. Dasar Pemikiran Berdirinya Perbankan Syari'ah

¹⁷ Heri Sudarsono, Op. Cit, h. 21

Dasar pemikiran berdirinya Bank Syari'ah bersumber dari adanya larangan riba di dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist serta didasari pernyataan-pernyataan dan perizinan pendirian BUS dan BPRS sebagai berikut :

1. Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 275



Artinya: “orang-orang yang memakan riba itu tidak akan diberdiri melainkan sebagaimana berdirinya orang yang dirasuk setan dengan terhuyung-huyung karena sentuhannya. Yang demikian itu karena mereka mengatakan: perdagangan itu sama saja dengan riba. Barang siapa telah sampai kepadanya peringatan dari tuhan nya lalu ia berhenti (dari memakan riba), maka baginyalah apa yang telah lalu dan mengulangi lagi (memakan riba) maka itu ahli neraka akan kekal di dalamnya.

2. Dasar Al-Hadist

Dari abu Sa'ad r.a, diceritakan: pada suatu ketika, bilal datang kepada Rasulullah Saw, membawa kurma barni. Lalu Rasulullah Saw bertanya kepadanya, “kurma dari mana ini?” Jawab Bilal, “Kurma kita rendah mutunya karena itu ku tukar dua gantang dengan satu gantang kurma ini untuk pangan Nabi Saw”. Maka bersabda Rasulullah SAW. “Inilah yang disebut riba. Jangan sekali-kali engkau lakukan lagi. Apabila engkau ingin membeli kurma (yang bagus), jual lebih dahulu kurmanya (yang kurang bagus) itu, kemudian dengan uang penjualan itu beli kurma yang lebih bagus.”(HR. Muslim).

Dari Abu Sa'id Al-Khudri r.a., katanya rasulullah Saw. Bersabda: “tidak boleh jual beli emas dengan emas, dan perak dengan perak kecuali sama berat. (HR.Muslim).

3. Berdirinya Bank Islam Juga Di Dasari Oleh Pernyataan-Pernyataan Seperti :

- a. Praktek-praktek sistem bunga dan akibatnya. Sistem bunga maksudnya tambahan pembayaran atas uang pokok pinjaman. Didalam kenyataannya, penerapan sistem bunga membawa akibat-akibat negatif seperti: penerapan sistem bunga mengakibatkan eksploitasi pemerasan orang kaya terhadap orang miskin.
- b. Sistem yang ada sekarang memiliki kecendrungan konsentrasi kekuatan ekonomi ditangan kelompok elite, para banker, dan pemilik modal. Alokasi kekayaan yang tidak seimbang ini bisa menimbulkan kecemburuan sosial yang pada akhirnya dikhawatirkan akan mengakibatkan konflik-konflik antar kelas sosial yang akan mengganggu stabilitas nasional maupun perdamaian internasional.
- c. Sistem perbankan yang menerapkan bunga sekarang dirasakan kurang berhasil dalam membantu memerangi kemiskinan dan meratakan pendapatan tingkat internasional maupun nasional.
- d. Sistem perbankan yang menerapkan sistem bunga bank menimbulkan inflasi semakin tinggi, karena ada kecendrungan bank-bank nuntuk memberikan kredit secara berlebihan. Penyebabnya adalah cara pencipta uang baru tersebut dalam suatu sistem berdasarkan bunga tergantung pada operasi-operasi peminjaman bank-bank komersial.

- e. Didalam era pembangunan ekonomi setiap Negara dewasa ini peranan lembaga perbankan sangat besar dan menentukan¹⁸.

Dengan beroperasinya bank yang berdasarkan prinsip syari'at islam diharapkan mempunyai pengaruh yang besar terhadap terwujudnya suatu sistem ekonomi islam yang menjadi keinginan bagi setiap Negara Islam dan Negara yang mayoritas penduduknya sebagian besar beragama islam.

Dalam hubungan inilah terbentuknya organisasi lembaga perbankan yang berdasarkan prinsip-prinsip islam yang merupakan modal bagi pertumbuhan sistem ekonomi menuju kearah sistem ekonomi islam.

4. Peizinan Pendirian BUS dan BPRS

Bank syari'ah sebagaimana bank pada umumnya merupakan suatu lembaga perantara keuangan yang fungsi utamanya memobilitas dana dan mendistribusikan kembali dana tersebut dari dan kepada masyarakat. Berkaitan dengan fungsinya yang menyangkut kepentingan masyarakat umum tersebut maka sangat wajar untuk menjalankan kegiatan tersebut, terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang telah diatur dalam peraturan undang-undang. Hal ini sangat penting untuk melindungi kepentingan masyarakat, terutama para nasabah bank itu sendiri.

Sehubungan dengan hal tersebut dalam Undang-Undang Perbankan telah diatur sedemikian rupa terutama mengenai perizinan untuk menjalankan kegiatan usaha bank. Menurut ketentuan Pasal 16 Ayat (1) dinyatakan bahwa :

“Setiap pihak yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh izin

¹⁸ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997).

usaha sebagai Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat dari pimpinan Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dimaksud diatur dengan undang-undang tersendiri”.

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat ditegaskan bahwa setiap kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan oleh siapapun pada dasarnya tidak dibenarkan, dan suatu pelanggaran sebelum memperoleh izin. Dengan bentuk simpanan hanya dilakukan oleh pihak yang telah memperoleh izin usaha sebagai Bank Umum atau sebagai Bank Perkreditan Rakyat.

Khusus untuk mendirikan bank syariah, perizinannya selain harus memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam UU Perbankan tersebut, secara khusus juga harus memenuhi ketentuan yang diatur dalam UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Menurut ketentuan yang diatur dalam pasal 5 Ayat (1) DAN (2) UU Perbankan Syariah tersebut, kegiatan usaha bank Syariah baru dapat dilakukan setelah terlebih dahulu memperoleh izin usaha sebagai Bank Indonesia, dan untuk memperoleh izin usaha bank Syariah tersebut harus memenuhi persyaratan setidaknya tentang : Susunan organisasi dan kepengurusan, permodalan, kepemilikan, keahlian dibidang perbankan Syariah dan kelayakan usaha.

Selanjutnya sesuai dengan ketentuan Pasal 11 PBI No. 6 / 24 / PBI / 2004, Bank Umum Syariah (BUS) yang telah mendapat izin Usaha dari Gubernur Bank Indonesia dan BPRS yang telah mendapat izin usaha dari Dewan Gubernur Bank Indonesia wajib melakukan kegiatan usaha selambat-selambatnya 60 hari terhitung sejak tanggal izin usaha dikeluarkan. Apabila setelah jangka waktu

tersebut BUS dan / atau BPRS bersangkutan belum melaksanakan kegiatan usahanya, maka izin usaha yang telah dikeluarkan tersebut akan dibatalkan¹⁹.

D. Tujuan Didirikan Perbankan Syari'ah

Bank syari'ah mempunyai beberapa tujuan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk ber-*umalat* secara Islam, khususnya *muamalat* yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktik-praktik riba atau jenis-jenis usaha atau perdagangan lain yang mengandung unsur *gharar* (tipuan), dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
2. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
3. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.
4. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.

¹⁹ Cik Basir, *Manajemen Senngketa Perbankan Syari'ah Di Pengadilan Agama dan Mahkamah Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 48

Upaya bank syari'ah didalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan pengembangan usaha bersama.

5. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syari'ah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi diakibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.
6. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank non-syari'ah²⁰.

E. Perbedaan Bank Syari'ah dan Bank Konvensional

1. Akad dan Aspek Legalitas

Dalam bank syari'ah, akad yang dilakukan memiliki konsekuensi duniawi dan ukhrawi karena akad yang dilakukan berdasarkan hukum islam. Seringkali nasabah berani melanggar kesepakatan/perjanjian yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan hukum positif, tapi tidak demikian bila perjanjian tersebut memiliki pertanggungjawaban hingga *yaumul qiyamah* nanti²¹.

Setiap akad dalam perbankan syari'ah baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya, harus memenuhi ketentuan akad, seperti hal-hal berikut :

1. Rukun, seperti ;
 - a. Penjual

²⁰ Heri Sudarsono, *Op.Cit*, h. 40

²¹ Syafi'i Antonio, *Op. Cit*, h. 29

- b. Pembeli
- c. Barang
- d. Harga
- e. Akad/ijab-qabul.

2. Syarat, seperti :

- a. Barang dan jasa harus halal sehingga transaksi atas barang dan jasa yang haram menjadi batal demi hukum syari'ah.
- b. Harga barang dan jasa harus jelas.
- c. Tempat penyerahan (*delivery*) harus jelas karena akan berdampak pada biaya transportasi.
- d. Barang yang ditransaksikan harus sepenuhnya dalam kepemilikan. Tidak boleh menjual sesuatu yang belum dimiliki atau dikuasai seperti yang terjadi pada transaksi *shart sale* dalam pasar modal²².

2. Struktur Organisasi

Bank syari'ah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antar bank syari'ah dan bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syari'ah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syari'ah.

Dewan Pengawas Syari'ah biasanya diletakkan pada posisi setingkat Dewan Komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektivitas dari setiap opini yang diberikan oleh Dewan Pengawas Syari'ah. Karena itu, biasanya penetapan anggota Dewan Pengawas Syari'ah dilakukan oleh Rapat Umum

²² *Ibid*, h. 30

Pemegang Saham, setelah para anggota Dewan Pengawas Syari'ah itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syari'ah Nasional.

a. Dewan Pengawas Syari'ah (DPS)

Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syari'ah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syari'ah²³.

Dewan Pengawas Syari'ah harus membuat pernyataan secara berkala (biasanya tiap tahun) bahwa bank yang diawasinya telah berjalan sesuai dengan ketentuan syari'ah. Pernyataan ini dimuat dalam laporan tahunan (*annual report*) bank bersangkutan.

Tugas lain Dewan Pengawas Syari'ah adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari bank yang diawasinya. Dengan demikian, Dewan Pengawas Syari'ah bertindak sebagai penyaring pertama sebelum suatu produk diteliti kembali dan difatwakan oleh Dewan Syari'ah Nasional.

b. Dewan Syari'ah Nasional (DSN)

Dewan Syari'ah Nasional dibentuk pada tahun 1997 dan merupakan rekomendasi Lokakarya Reksadana Syari'ah pada bulan Juli tahun yang sama. Lembaga ini merupakan lembaga otonom dibawah Majelis Ulama Indonesia dipimpin oleh Ketua Umum Majelis Ulama Indonesia dan Sekretaris (*ex-officio*). Kegiatan sehari-hari Dewan Syari'ah Nasional dijalankan oleh Badan Pelaksana Harian dengan seorang ketua dan sekretaris serta beberapa anggota.

Fungsi utama Dewan Syari'ah Nasional adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syari'ah agar sesuai dengan syari'ah islam. Dewan ini bukan

²³ *Ibid*, h. 31

hanya mengawasi bank syari'ah, tetapi juga lembaga-lembaga lain seperti asuransi, reksadana, modal ventura, dan sebagainya²⁴.

Fungsi lain dari Dewan Syari'ah Nasional adalah meneliti dan memberi fatwa bagi produk-produk yang dikembangkan oleh lembaga keuangan syari'ah. Produk-produk baru tersebut harus diajukan oleh manajemen setelah direkomendasikan oleh Dewan Syari'ah Nasional pada suatu lembaga keuangan syari'ah.

Dewan Syari'ah Nasional dapat memberi teguran kepada lembaga keuangan syari'ah jika lembaga yang bersangkutan menyimpang dari garis panduan yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan jika Dewan Syari'ah Nasional telah memberi laporan dari Dewan Pengawas Syari'ah pada lembaga yang bersangkutan mengenai hal tersebut.

Jika lembaga keuangan syari'ah tersebut tidak mengindahkan teguran yang diberikan, Dewan Syari'ah Nasional dapat mengusulkan kepada otoritas yang berwenang, seperti Bank Indonesia dan departemen Keuangan, untuk memberikan sanksi agar perusahaan tersebut tidak melakukan lebih jauh tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan syari'ah.

c. Perbandingan Antara Bank Syari'ah dan Konvensional.

Perbandingan antara bank syari'ah dan bank konvensional dapat disajikan dalam tabel berikut²⁵ :

²⁴ *Ibid*, h. 32

²⁵ *Ibid*, h. 34

BANK ISLAM	BANK KONVENSIONAL
1. Melakukan investasi yang halal-halal saja.	Investasi yang halal dan haram.
2. Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa.	Memakai perangkat bunga
3. Profit dan falah oriented.	Prifit Oriented.
4. Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan.	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitor-debitor.
5. Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syari'ah.	Tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk-bentuk Jasa Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

Bank Riau Kepri Syari'ah adalah bank yang didirikan oleh perusahaan Bank Riau atau Bank Pembangunan Daerah Riau (BPD) Riau yang membuka unit layanan syari'ah di jalan diponegoro pasir pengaraian yang merupakan cabang perusahaan Bank Riau yang sudah berdiri di lokasi yang berbeda dengan induk perusahaannya¹.

Adapun jasa-jasa yang ditawarkan oleh Unit Layanan Syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian seperti berikut :

1. Pembiayaan iB Talangan Haji.

Adalah pemberian fasilitas pengurusan haji oleh bank kepada (calon) nasabah berikutnya sejumlah dana (bilamana diperlukan) sebagai talangan yang digunakan untuk membantu yang bersangkutan memperoleh nomor porsi keberangkatan haji sesuai prinsip syari'ah².

Persyaratan Dokumen Pembiayaan :

¹ Profil, Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

² Dokumentasi Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Tahun 2012 (Brosur Pembiayaan iB Talangan Haji Tahun 2012)

- a. Fotokopi KTP Pemohon (Suami/Istri)
- b. Fotokopi Kartu Keluarga dan Akta Nikah
- c. Fotokopi SK Pegawai (bagi PNS/CPNS/Honor)
- d. Surat keterangan sebagai Karyawan dari perusahaan atau yayasan (bagi pegawai perusahaan swasta/yayasan) ³.

Pembiayaan IB Talangan Haji :

Jangka waktu 1 tahun

1. Maksimum jumlah talangan haji.	Rp. 24.000.000
2. Fee/Ujrah 12 bulan	Rp. 1.840.000
3. Saldo tabungan	Rp. 1.000.000
4. Buka rekening	Rp. 50.000
5. Materai	Rp. 48.000
6. Biaya Adm	Rp. 250.000
7. Total dana yang disediakan nasabah	Rp. 3.188.000
8. Angsuran perbulan	Rp. 2.000.000

Jangka waktu 2 tahun

1. Maksimum jumlah talangan haji.	Rp. 24.000.000
-----------------------------------	----------------

³ *Ibid*

2. Fee/Ujrah 12 bulan	Rp. 3.680.000
3. Saldo tabungan	Rp. 1.000.000
4. Buka rekening	Rp. 50.000
5. Materai	Rp. 48.000
6. Biaya Adm	Rp. 250.000
7. Total dana yang disediakan nasabah	Rp. 5.028.000
8. Angsuran perbulan	Rp. 1.000.000

Jangka waktu 3 tahun

1. Maksimum jumlah talangan haji.	Rp. 24.000.000
2. Fee/Ujrah 12 bulan	Rp. 5.520.000
3. Saldo tabungan	Rp. 1.000.000
4. Buka rekening	Rp. 50.000
5. Materai	Rp. 48.000
6. Biaya Adm	Rp. 250.000
7. Total dana yang disediakan nasabah	Rp. 6.868.000
8. Angsuran perbulan	Rp. 666.667

Simulasi pembiayaan iB Talangan Haji :

1. Bapak Abdullah belum memiliki rekening Tabungan iB Dhuha bermaksud ingin mendapatkan dana talangan haji dengan jangka waktu pengembalian

selama 12 bulan, maka pinjaman yang dapat diberikan adalah Rp.24.000.000,- dan Bapak Abdullah menyediakan dana sebesar⁴ :

a. Saldo awal pembukuan rekening tabungan iB Dhuha	Rp. 50.000,-
b. Setoran awal talangan haji	Rp. 1.000.000,-
c. Biaya Adm talangan haji	Rp. 250.000,-
d. Fee/Ujrah	Rp. 1.840.000,-
e. Biaya Materai	Rp. 48.000,-
Total dana yang disediakan	Rp. 3.188.000,-

Keterangan :

Pengembalian pinjaman Bapak Abdullah sebesar Rp.24.000.000,- (secara angsuran bulanan $\text{Rp.}24.000.000/12 = \text{Rp.}2000.000,-/\text{bln}$)

2. Bapak Azzam memiliki rekening Tabungan iB Dhuha dengan saldo Rp. 10.050.000 bermaksud ingin mendapatkan talangan haji dengan jangka waktu pengembalian selama 24 bulan, maka kepada Bapak Azzam diberikan 2 alternatif pilihan :

I. Mendapatkan pinjaman sebesar Rp.15.000.000,- dan menyediakan dana dimuka :

a. Biaya Adm Talangan Haji	Rp. 250.000,-
b. Fee/Ujrah	Rp. 2.240.000,-
c. Biaya Materai	Rp. 48.000,-
Total dana yang disediakan	Rp. 2.538.000,-

Keterangan :

⁴ *Ibid*

1. Bank mendebet Rp.10.000.000 dari saldo rekening Dhuha ditambah talangan haji dari bank Rp.15.000.000 disetorkan ke rekening RI untuk mendapatkan nomor porsi haji.
2. Pengembalian pinjaman Bapak Azzam sebesar Rp.15.000.000,- (secara angsuran bulanan $\text{Rp.15.000.000}/24 = \text{Rp.625.000}/\text{bln}$).

II. Mendapatkan pinjaman qard sebesar Rp.19.000.000,- dengan rincian biaya :

a. Biaya Adm Talangan Haji	Rp. 250.000,-
b. Fee/Ujrah	Rp. 3.200.000,-
c. Biaya Materai	Rp. 48.000,-
Total Biaya	Rp. 3.498.000,-

Keterangan :

1. Berarti, kerana saldo rekening Dhuha Bapak Azzam sudah tersedia Rp.10.050.000,- dan biaya yang dikeluarkan sebesar Rp.3.498.000,- maka saldo di rekening Dhuha Bapak Azzam masih tersisa saldo sebesar $\text{Rp.10.050.000} - \text{Rp.3.498.000} = \text{Rp.6.552.000}$
2. Bank mendebet Rp.6.000.000 dari saldo yang tersisa ditambah talangan haji dari bank Rp.19.000.000 disetorkan ke rekening Kemenag RI untuk mendapatkan nomor porsi haji. Sehingga saldo yang tersisa surplus $\text{Rp.6.552.000} - 6.000.000 = \text{Rp.552.000}$
3. Pengembalian pinjaman Bapak Azzam sebesar Rp.19.000.000,- (secara angsuran bulanan $\text{Rp.19.000.000}/24 = \text{Rp.791.667,-}/\text{bln}$).

Catatan :

1. Dana yang disetor atau disediakan oleh nasabah belum termasuk premi asuransi jiwa.
2. Syarat mendapatkan porsi keberangkatan haji Rp.25.000.000 (berdasarkan keputusan menteri agama RI)⁵.

3. Tabungan iB Sinar

Tabungan iB sinar adalah tabungan berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah. Dengan prinsip ini, tabungan nasabah diperlukan sebagai investasi dana dalam arti dana tabungan dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat, perusahaan dan perorangan secara profesional dan memenuhi kaidah syariah⁶. Keuntungan dari pembiayaan ini dibagi antara nasabah dan pihak bank sesuai porsi atau nisbah yang disepakati dimuka. Selain itu ada juga Tabungan iB Sinar Mahasiswa yang diberikan hanya kepada pelajar/mahasiswa yang memiliki umur maksimal 24 tahun. Akan tetapi berbeda halnya dengan tabungan iB sinar biasa, tabungan iB sinar mahasiswa ini menerapkan akad wadi'ah yad dhamanah, dimana dana atau tabungan pelajar/mahasiswa tersebut hanya dititipkan di bank tanpa ada bagi hasil atau mendapatkan nisbah. Namun, bank boleh memberikan bonus kepada nasabah tanpa ada perjanjian dimuka karena dana nasabah tersebut boleh dimanfaatkan oleh pihak bank⁷.

4. Tabungan iB Dhuha

⁵ *Ibid*

⁶ Dokumentasi Tentang Tabungan iB Sinar Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian

⁷ *Ibid*

Adalah produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu nasabah merencanakan ibadah haji reguler, haji plus dan umrah Tabungan iB dhuha hadir dalam 2 (dua) skim syari'ah :

Pertama, simpanan yang bersifat titipan/wadiah (Dhuha Bebas) sehingga Nasabah bebas kapan saja merencanakan waktu keberangkatan haji/umrah serta bebas menentukan nominal setoran berdasarkan kemampuan. Dimana *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yaitu dana yang dititipkan nasabah boleh dimanfaatkan oleh pihak bank, kemudian pihak bank boleh memberikan bonus atau hadiah kepada nasabah tanpa ada perjanjian dimuka.

Kedua, simpanan dengan kontrak bagi hasil/mudharabah antara bank dan Nasabah (Dhuha Terencana) dimana Nasabah akan memperoleh porsi (nisbah) bagi hasil dari keuntungan usaha Bank namun waktu keberangkatan serta jumlah setoran perbulannya telah direncanakan sesuai keinginan nasabah. *Mudharabah* yang diterapkan pada jenis tabungan ini adalah *mudharabah muthlaqah* yaitu pihak bank bebas menginvestasikan atau melakukan usaha apa saja dari dana nasabah tanpa ada campur tangan nasabah selama usaha tersebut masih dalam koridor syariah⁸.

Tujuan dari Tabungan Dhuha:

1. Membantu nasabah untuk merencanakan ibadah Haji Reguler (selama masih tersedia), Haji Plus dan Umrah.

⁸ Dokumentasi Bank Riau Kepri Cabang Pasir Penngaraian Tahun 2012 (Tentang Tabungan iB Dhuha Tahun 2012)

2. Memberikan keuntungan bagi Nasabah dengan memberikan bagi hasil selain merencanakan ibadah haji⁹.

Adapun keuntungan dari tabungan ini adalah:

1. Fleksibel, yaitu bebas menentukan jumlah setoran tabungan, minimal Rp. 20.000,- (dhuha bebas) dan bebas menentukan jangka waktu menabung minimal 1 tahun dan maksimal 5 tahun (dhuha terencana).
2. Nyaman, yaitu memperoleh perlindungan asuransi jiwa sampai jumlah tabungan tertentu dengan nilai pertanggungan s/d Rp. 20.000.000,-
3. Ringan, yaitu bebas biaya administrasi pembukaan rekening, bebas biaya administrasi bulanan dan bebas biaya premi asuransi.
4. Mudah, yaitu kemudahan melakukan setoran di lebih dari 60 jaringan kantor cabang/capem PT. Bank Riau Kepri dan setoran bulanan didebet secara otomatis dari rekening sumber.
5. Menguntungkan, yaitu mendapatkan bagi hasil yang kompetitif (bagi tabungan iB dhuha haji plus dan umrah/terencana), mendapat kesempatan memenangkan hadiah umrah bila saldo rata-rata bulanan sudah mencapai Rp. 5.000.000,- dan kelipatannya, mendapat bimbingan manasik haji yang diselenggarakan Bank Riau Kepri Syariah (khusus haji reguler) dan mendapat souvenir pada saat keberangkatan (khusus haji reguler)¹⁰.

Simulasi Perhitungan Setoran Bulanan

Tabungan iB Dhuha (Terencana) :

⁹ *Ibid*

¹⁰ *Ibid*

Jangka waktu (tahun)	Jangka Waktu (Bulan)	Biaya Umrah (Rp)	Setoran Perbulan (Rp)
1	12	18.000.000	1.500.000
2	24	18.000.000	750.000
3	36	18.000.000	500.000
4	48	18.000.000	375.000
5	60	18.000.000	300.000

Catatan : biaya dapat berubah sewaktu-waktu

Fitur	Dhuha	
	Terencana (Mudharabah)	Bebas (wadiyah)
Biaya Adm. Bulanan	×	×
Santunan Kematian	✓	✓
Bagi Hasil	✓	×
Kesempatan Raih Umrah	×	✓

Setoran Minimal	✓	✓
Auto Debet	✓	×

Ket : ✓ = ada × = tidak ada

Dalam produk tabungan pada unit layanan syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian, akad yang dipakai ada 2 macam yaitu akad *wadi'ah yad dhamanah* dan akad *mudharabah muthlaqah*. Dimana akad-akad tersebut penerapan dan kejelasannya harus dimengerti oleh kedua belah pihak (nasabah dan bank) agar sah atau tidaknya muamalah secara syar'i dapat ditentukan¹¹.

5. Deposito Mudharabah

Adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah, yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank¹².

Simpanan dana pihak ketiga yang hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan serta dapat diperpanjang otomatis. Nominal minimal Rp.1.000.000,-. Nasabah akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan kesepakatan pada saat akad, dan deposito dapat dipakai sebagai jaminan.

Ketentuan umum deposito mudharabah adalah :

1. Dalam transaksinya nasabah bertindak sebagai shahibul maal atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai mudharib atau pengelola.

¹¹ *Ibid*

¹² Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian Tahun 2012 Tentang Deposito Mudharabah

2. Dalam kapasitasnya sebagai mudharib, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah dan mengembangkannya.
3. Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya dalam bentuk tunai bukan piutang.
4. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah.
5. Bank sebagai mudharib menutup biaya operasional deposito dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
6. Bank tidak diperkenankan untuk mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan¹³.

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa Unit Layanan Syari'ah Pada Bank Riau Cabang Pasir Pengaraian.

Dari uraian sebelumnya, dapat kita ketahui bahwa jasa yang diterapkan oleh unit layanan syariah bank riau cabang pasir pengaraian memiliki keunggulan dan kelemahan tersendiri. Setiap bank pasti akan mengupayakan dan memberikan pelayanan yang terbaik guna agar masyarakat tertarik dan berminat untuk menggunakan jasa-jasa dan produk bank tersebut serta untuk menambah jumlah nasabah agar lebih banyak dari masa sekarang ini. Sehingga bank akan memiliki pendapatan yang lebih besar lagi dari sebelumnya.

Adapun dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan beberapa angket atau pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat khususnya nasabah bank riau kepri tersebut guna untuk mengetahui pendapat-pendapat masyarakat tersebut yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

¹³ *Ibid*

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat melalui angket yang peneliti buat sebagai berikut ini :

Tabel 1
Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Nasabah Tentang
Bentuk Jasa Unit Layanan Syari'ah Pada Bank Riau Kepri
Cabang Pasir Pengaraian

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Sangat tahu	10	25
2	Cukup tahu	16	40
3	Tidak tahu	14	35
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel diatas dari 40 responden dapat dilihat bahwa sebanyak responden (25%) menyatakan sangat tahu tentang bentuk jasa unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, sebanyak 14 responden (35%) menyatakan tidak tahu tentang bank riau kepri cabang pasir pengaraian, dan sebanyak 16 responden (40%) menyatakan cukup tahu tentang bentuk jasa unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian.

Tabel 2
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Yang Diterima
Nasabah Pada Unit Layanan Syari'ahBank Riau Kepri
Cabang Pasir Pengaraian

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Sangat memuaskan	18	45
2	Memuaskan	22	55

3	Tidak memuaskan	0	0
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel diatas dari 40 responden dapat dilihat bahwa sebanyak 10 responden (0%) menyatakan tidak memuaskan pelayanan yang diterima nasabah pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, sebanyak 18 responden (45%) menyatakan sangat memuaskan pelayanan yang diterima nasabah pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, dan sebanyak 22 responden (55%) menyatakan memuaskan pelayanan yang diterima nasabah pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian.

Tabel 3

**Tanggapan Responden Terhadap Alasan Tentang Minat
Menabung Nasabah Pada Unit Layanan Syari'ah Pada
Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian**

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Sistem bagi hasil	29	72,5
2	Karyawan yang ramah- ramah.	11	27,5
3	Ikut teman atau yang lainnya.	0	0

	Jumlah	40	100
--	--------	----	-----

Berdasarkan tabel diatas dari 40 responden (0%) menyatakan ikut teman atau yang lainnya tentang alasan minat menabung nasabah di bank riau kepri cabang pasir pengaraian. Dan sebanyak 11 (27,5%) responden menyatakan karyawannya yang ramah-ramah tentang alasan minat menabung nasabah di pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, dan sebanyak 29 responden (72,5%) menyatakan adanya sistem bagi hasil tentang alasan minat menabung pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian.

Tabel 4
Tanggapan Responden Terhadap Kesenangan Nasabah Tentang
Menabung Pada Unit Layanan Syariah Bank Riau Kepri
Cabang Pasir Pengaraian

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Sangat senang	14	35
2	Senang	26	65
3	Tidak senang	0	0
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel diatas dari 40 responden dapat dilihat bahwa 0 responden (0%) menyatakan tidak senang menabung di unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, sebanyak 14 responden atau (35%) menyatakan sangat senang menabung pada unit layanan bank riau kepri cabang pasir pengaraian, dan sebanyak 26 responden (65%) menyatakan senang menabung di unit layanan bank riau kepri cabang pasir pengaraian.

Tabel 5

**Tanggapan Responden Apakah Bapak/Ibu Mengalami Kesulitan
Dalam Melakukan Transaksi Di Unit Layanan Syari'ah
Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian**

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Tidak ada mengalami kesulitan	21	52,5
2	Sedikit mengalami kesulitan	19	47,5
3	Mengalami kesulitan	0	0
		40	100

Berdasarkan tabel diatas dari 40 responden dapat dilihat bahwa sebanyak 0 responden (0%) menyatakan mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, sebanyak 19 responden (47,5%) menyatakan sedikit mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, dan sebanyak 21 responden (52,5%), menyatakan tidak ada mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian.

Tabel 6
Tanggapan Responden Terhadap Niat Nasabah
Untuk Pindah Ke Bank Lain

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Ada	4	10
2	Ragu-ragu	6	15
3	Tidak ada	30	75
		40	100

Berdasarkan tabel diatas dari 40 responden dapat dilihat bahwa sebanyak 4 responden (10%) menyatakan ada niat untuk pindah ke bank lain, sebanyak 6

responden (15%) menyatakan ragu-ragu niatnya untuk pindah ke bank lain, dan sebanyak 30 responden (75%) menyatakan tidak ada niat untuk pindah ke bank lain.

Tabel 7

Tanggapan Responden Terhadap Keyakinan Menabung

Pada Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri

Cabang Pasir Pengaraian

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Yakin	25	62.5
2	Ragu-ragu	14	35
3	Tidak yakin	1	2.5
	Jumlah	40	100

Berdasarkan tabel diatas dari 40 responden dapat dilihat bahwa sebanyak 1 responden (2,5%) menyatakan tidak yakin menabung pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, sebanyak 14 responden (35%) menyatakan ragu-ragu untuk menabung di unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, sebanyak 25 responden (62,5%) menyatakan yakin untuk menabung di unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian.

Tabel 8

Tanggapan Responden Terhadap Nasabah Untuk Melanjutkan

Tabungan Di Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri

Cabang Nasabahsair Pengaraian

No	Alternatif Jawaban	Responden	Persentase
1	Iya	23	57.5
2	Ragu-ragu	16	40
3	Tidak	1	2.5
		40	100

Berdasarkan tabel diatas dari 40 responden dapat dilihat bahwa sebanyak 1 responden (2,5%) menyatakan tidak melanjutkan tabungan pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, sebanyak 16 responden (40%) menyatakan ragu-ragu untuk melanjutkan tabungan pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian, dan 23 responden (57,5%) menyatakan iya ingin melanjutkan tabungan pada unit layanan syari'ah bank riau kepri cabang pasir pengaraian.

Kesimpulan Hasil Angket :

Tabel 1: berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa nasabah cukup tahu tentang bentuk jasa pada Unit Layanan Syari'ah, namun belum secara keseluruhan. Untuk itu Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian lebih meningkatkan sosialisasi produk-produk dan jasa-jasa yang dimiliki agar masyarakat lebih banyak tahu.

Tabel 2 : berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tentang kepuasan pelayanan yang diterima nasabah memuaskan. Untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah maka pelayanan lebih ditingkatkan pada Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

Tabel 3 : berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa alasan minat menabung nasabah dikarenakan adanya sistem bagi hasil, untuk itu diharapkan

pada Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian untuk meningkatkan nisbah tabungan agar banyak nasabah yang berminat untuk menabung.

Tabel 4 : berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa nasabah senang menabung pada Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian. Untuk meningkatkan kesenangan nasabah, Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian perlu memberikan souvenir atau yang lainnya kepada nasabah pada saat transaksi.

Tabel 5 : berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi pada Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian, jadi pelayanan pada Unit Layanan Syari'ah sudah dikatakan baik dan prosedurnya mudah.

Tabel 6 : berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa tidak ada niat nasabah untuk pindah kebank yang lain. Jadi produk maupun jasa yang dimiliki oleh Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian disukai oleh nasabah.

Tabel 7 : berdasarkan tabel 7 dapat disimpulkan bahwa nasabah yakin untuk tetap menabung pada Unit Layanan Syari'ah, jadi nasabah telah memberikan kepercayaannya ke pada Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian tersebut.

Tabel 8 : berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan bahwa nasabah tetap melanjutkan tabungan pada Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian, jadi nasabah telah merasa puas dengan pelayanan dan

menyukai produk maupun jasa pada Unit Layanan Syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian tersebut.

Dari beberapa tabel angket diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengaruh masyarakat terhadap jasa unit layanan syariah sangat penting karena merupakan salah satu upaya bank untuk dapat mempertahankan kedudukannya terutama dalam hal mempertahankan kualitas produk-produknya. Semakin banyak minat masyarakat terhadap jasa unit layanan syariah tersebut maka semakin kuat pula kedudukan bank tersebut untuk mempertahankan kualitas produk-produknya.

Namun, apabila minat masyarakat kurang terhadap jasa unit layanan syariah tersebut maka semakin lemah kedudukan bank dalam mempertahankan kualitas produknya sehingga akan membuat bank mengalami kemunduran. Oleh karena itu, minat masyarakat terhadap jasa unit layanan syariah mempunyai dampak positif dan negatif terhadap bank maupun masyarakat itu sendiri khususnya nasabah yang menggunakan jasa unit layanan syariah tersebut. Adapun dampak positif maupun negatif tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Dampak Positif:

1. bagi pihak bank, itu akan memperkuat kedudukan bank dalam mempertahankan kualitas produk-produknya dan memperbanyak jumlah nasabah. Sedangkan bagi nasabah, akan mendapat jaminan keamanan harta dan memperoleh keringanan dalam transaksi¹⁴.

¹⁴ Mestika Noviani, Customer Service PT. Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian, Wawancara, Pasir Pengaraian, 28 Mei 2012.

2. Pihak bank dan nasabah sama-sama memperoleh keuntungan yang sesuai dengan nisbah berdasarkan pendapatan bank bagi yang memakai akad mudharabah, sedangkan yang memakai akad wadi'ah akan memperoleh bonus dari bank sebagai suatu insentif dalam mempertahankan nasabahnya.
3. Mempererat hubungan silaturahmi antara pihak bank dan masyarakat khususnya nasabah yang menggunakan jasa unit layanan syariah sehingga terjalin suatu hubungan baik dalam menghimpun dana maupun dalam pemberian pembiayaan.

Dampak Negatif:

1. Bagi bank, kedudukannya dalam mempertahankan produk-produknya akan lemah apabila kurangnya minat masyarakat terhadap jasa unit layanan syariah. Sedangkan bagi nasabah, mereka tidak tahu akan manfaat dari penggunaan jasa bank tersebut.
2. Dengan sedikitnya minat nasabah terhadap jasa unit layanan syariah maka jumlah nasabah pada bank tersebut pun tidak banyak sehingga sedikitnya pendapatan yang diterima oleh bank.
3. bank mengalami kegagalan dalam mensosialisasikan berbagai macam produknya terutama pada jasa unit layanan syariahnya sehingga masyarakat tidak berminat untuk menggunakan produk-produk dan jasa-jasa tersebut¹⁵.

¹⁵ *Ibid*

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari permasalahan yang disebutkan pada rumusan masalah, dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Jasa adalah suatu usaha atau tindakan yang bersifat baik bagi orang lain serta bermanfaat. Adapun bentuk-bentuk jasa Unit Layanan Syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian antara lain adalah 1) Tabungan merupakan salah satu produk yang dimiliki unit layanan syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian yang terdiri dari Tabungan iB Sinar dan Tabungan iB Dhuha (haji dan umrah), 2) Deposito Mudharabah, 3) Pembiayaan iB Talangan Haji. Dalam produk tabungan pada Unit Layanan Syariah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian, akad yang dipakai ada 2 macam yaitu akad wadi'ah yad dhamanah dan akad mudharabah muthlaqah. Dimana akad-akad tersebut penerapan dan kejelasannya harus dimengerti oleh kedua belah pihak (nasabah dan bank) agar sah atau tidaknya muamalah secara syar'i dapat ditentukan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian diantaranya dengan adanya pelayanan yang diterima nasabah memuaskan, dan dengan adanya sistem bagi hasil. Pengaruh masyarakat menggunakan Unit Jasa Layanan Syari'ah sangat penting karena merupakan salah satu upaya bank

untuk dapat mempertahankan kedudukannya terutama dalam hal mempertahankan kualitas produk-produknya.

B. Saran

Dari penelitian yang dilakukan selama ini, peneliti ingin memberikan saran kepada pihak Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian, pihak Akademis, maupun untuk peneliti selanjutnya sebagai berikut :

1. Unit Layanan Syari'ah Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian perlu mensosialisasikan produk-produk ataupun jasa-jasanya kepada masyarakat luas agar masyarakat lebih mengetahuinya dan bisa menarik minat masyarakat, guna menambah jumlah nasabah agar lebih banyak dari masa sekarang ini.
2. Untuk pihak Akademis penelitian ini merupakan kajian korperhensif yang perlu dukungan dari pihak universitas, berupa buku-buku referensi maupun modul agar penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.
3. Peneliti selanjutnya agar bisa mengkaji lebih dalam mengenai produk-produk yang ada di Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafi'i, 2001, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press
- Anshori, Abdul Ghofur, 2007, *Perbankan Syari'ah Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Basir, Cik Drs, 2009, *Manajemen Sengketa Perbankan Syari'ah Di Pengadilan Agama Dan Mahkamah Syari'ah*, Jakarta: Kencana
- Dokumentasi Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengaraian tahun 2012
- Karim, Adiwarman, 2004, *Bank Islam Analisa Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2002, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____, 2004, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media
- _____, 2010, *Managemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Press
- Muhammad, 2004, *Manajemen Dana Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Ekonosia
- Sinungan, Muchdarsyah, 2000, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Sumitro, Warkum, 1997, *Asas-Asas Perbankan Islam*, Jakarta: Raja Grafindo
- Wahyono, Sentot Imam, 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wirdyaningsih, 2005, *Bank dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Jakarta: Kencana